突发公共卫生事件中高校图书馆微信公众平台远程服务现状与策略
——以36所"双一流"A类高校图书馆为例

■ 喻梦倩 高晓晶 张毓晗 杨家燕
电子科技大学图书馆 成都 611731

摘 要：[目的/意义]调研当前新型冠状病毒肺炎疫情特殊时期，高校图书馆通过微信公众平台提供远程服务的现状，探讨突发公共卫生事件发生时，高校图书馆开展远程服务的策略，为高校图书馆通过微信公众平台提供远程服务提供借鉴。[方法/过程]调查36所"双一流"A类高校图书馆微信公众平台数据，分析研究高校图书馆通过微信公众平台开展远程服务的现状和存在的问题，并提出优化策略。[结果/结论]在新媒体环境下，微信公众平台已成为高校图书馆开展远程服务的重要平台。高校图书馆远程服务需常态化，当突发公共卫生事件发生时，从资源保障、服务保障、阅读活动、读者远程教育及心理疏导等方面入手，为学校教学科研、人才培养提供有力支撑。

关键词：突发公共卫生事件 高校图书馆 微信公众平台 远程服务
分类号：G250
DOI：10.13266/j.issn.0252-3116.2020.15.020

1 引言

2003年5月9日，国务院发布并实施《突发公共卫生事件应急条例》，突发公共卫生事件被定义为突然发生，造成或者可能造成社会公众健康严重损害的重大传染病疫情、群体性不明原因疾病、重大食物和职业中毒以及其他严重影响公众健康的事件[1]。自新型冠状病毒肺炎（下简称"新冠肺炎"）疫情暴发以来，已影响到全球200多个国家和地区。全球都经历了这场突发公共卫生事件的严峻考验。面对突如其来的疫情，各级图书馆积极应对，改变传统服务模式，将线下服务迁移至线上，最大限度地保障读者和工作人员身体健康。微信公众平台凭借其强大的实时信息交互能力、功能可拓展能力和广泛的受众群体，成为诸多图书馆提供远程服务的重要渠道。各高校图书馆根据教育部及各学校工作安排，充分利用微信公众平台，提供内容丰富、形式多样的远程服务，以保障各项服务持续开展、读者教育有序进行、教学科研支撑不断线。

本文以国内36所"双一流"A类高校图书馆微信公众平台为例，通过调研，分析研究新冠肺炎防疫期间36所"双一流"A类高校图书馆利用微信公众平台提供远程服务的现状，并针对存在的问题提出优化策略，以期为加强和完善国内高校图书馆建立应急远程服务框架、完善远程服务内容、减少突发公共卫生事件对图书馆服务的影响提供参考。

2 国内外研究现状

国外学者对突发公共卫生事件的图书馆服务研究主要集中在图书馆及馆员角色定位方面。A. M. Yousuf等提出，面对突发公共卫生事件，图书馆员身份要相应转换：通过传播相关信息，提高公众健康意识；提供最新信息、文献等支持科研团队研究以及贴合读者核心需求[2]。S. J. Phillips等指出，美国国家医学图书馆（The National Library of Medicine）将医疗语言系统和医学主题整合，揭示自然及生物灾难，并以此帮助读者获取相关信息[3]。在新冠疫情暴发期间，该图书馆在其主页显著位置及时推出了"2019新冠病毒疾病"专题。在这个专题下，读者和科研人员可在"严重急性呼吸系统综合症冠状病毒2（SARS-CoV-2）"数据中心中，快速访问国家医学图书馆的基因库关于新冠病毒基因序列开放数据[4]。J. Ma等通过研究凝练出医学图书馆联盟的健康信息专员职责，包含晨报、检索

作者简介：喻梦倩（ORCID：0000-0001-6409-3531），馆员，硕士，E-mail：yumq@uestc.edu.cn；高晓晶（ORCID：0000-0001-9407-9001），馆员，硕士；张毓晗（ORCID：0000-0003-4625-5749），副研究馆员，硕士；杨家燕（ORCID：0000-0003-4652-9527），副研究馆员，硕士。
收稿日期：2020-03-30 修回日期：2020-06-03 本文起止页码：157-164 本文责任编辑：徐健

支持、实时信息搜索、机构决策支持、远程参考咨询、课程开发、学科指南以及为病人和民众提供信息等[5]。E. D. Amy 等通过调查问卷了解了医院图书馆员灾害管理活动的现状，并指出医院图书馆员在灾难管理中发挥了效用。研究数据还表明，医院图书馆中有灾难管理经验的图书馆员团队正在形成和建立[6]。

国内图书馆界针对图书馆应对突发公共卫生事件的研究集中在 3 个方面：①公共图书馆。杨思洛等以危机管理 4R 模型为基础，通过问卷调查和图书馆官方数据，比较分析了我国公共图书馆在突发公共卫生事件中的危机管理整体态势。应对新冠肺炎疫情期间，公共图书馆提供了优质的线上数字服务，起到了信息中心的重要作用，承担了捐赠物资、参与抗“疫”等社会援助责任。但危机管理缺乏成熟的理论支撑和实践经验，危机意识的不充足导致准备工作的延迟，非常规服务水平有待提高[7]。魏永丽等提出图书馆应从制定完善卫生应急预案、强化应急队伍建设、开展卫生应急演练、落实卫生应急经费、建立监测预警制度、建立卫生应急信息报送机制、优化卫生应急处置机制等方面入手，建立图书馆卫生应急组织体系[8]。马竹英等指出，图书馆在突发公共卫生事件暴发时需为社会提供追踪报道，保证信息的真实透明；为政府提供决策信息服务，对其做出准确的判断和正确的决策提供支撑；凭借自己对信息的敏锐感、处理信息技术方面的优势，为科研及医护人员提供有价值的科技情报；关注读者心理健康，为疑似病例提供精神食粮[9]。周静萍提出对中小型图书馆而言，信息交流是突发公共卫生事件应急反应体系中至关重要的部分，建设好中小图书馆信息网络就显得至关重要。图书馆员既能对专业性资料进行快速查询、整合与编辑，又能通过互联网与读者及专家同步交流，使中小图书馆成为读者了解公共卫生信息的一个主渠道[10]。②高校图书馆。史惠媛提出危机意识是高校图书馆危机管理的起点。当突发公共卫生事件时，需以“正视问题、统一领导、措施果断、读者至上”为原则，着力于提高馆员的危机意识、建立高校图书馆危机管理领导小组、完善工作制度和建立有效的环境保障体系等[11]。黄唯提出高校图书馆主要卫生安全隐患是书刊卫生、馆内空气污染、公共物品（如阅览桌椅等）污染，高校图书馆需从提高馆员及读者卫生观念、完善相应设施做好书刊及环境消毒、改善室内空气质量等方面入手[12]。廖利香指出高校图书馆应当高度重视突发公共卫生事件的管理，并在图书馆主页设置相应的专题，普及相关知识，增强读者的应对危机能力[13]。③医学图书馆。朱虹等提出医学图书馆应对突发公共卫生事件时发挥自身优势，建立专题数据库，对已往发现的国内外公共卫生事件的起因、发展过程与应对策略，以及各种传染病的治疗经验、教训、研究进展情况等进行全方位的数据挖掘和知识发现，为应对突发公共卫生事件提供有价值的实际参考[14]。何玮等以隶属于美国国家卫生研究院的国家医学图书馆为例，提出医学图书馆应牢固树立敏锐的信息意识和公共卫生突发事件的危机意识，做好信息储备，拓宽信息交流渠道，编制应急手册使图书馆的应急服务能力得到最大程度的体现[15]。

3 突发公共卫生事件中高校图书馆微信公众平台远程服务现状分析

3.1 数据来源

本文数据来源于 36 所“双一流”A 类高校图书馆微信公众平台，数据采集时间为 2020 年 5 月 25 日 – 5 月 31 日，采集内容为 2020 年 1 月 25 日 – 5 月 24 日期间，被调研高校图书馆微信公众平台发布的内容、板块设置、呈现形式、远程服务开展情况等。“双一流”A 类高校图书馆在此次突发公共卫生事件中，通过微信公众平台开展的远程服务，一定程度上代表了当前国内高校图书馆现状，故以这 36 所高校图书馆为采样对象进行数据收集分析。

3.2 现状分析

3.2.1 整体概况

被调研高校图书馆微信公众平台分为服务号和订阅号两类，数据采样期间，36 所“双一流”A 类高校图书馆均通过微信公众平台发布了内容，内容可划分为服务推广、资源推送、阅读推广、读者教育及读者心理疏导，见图 1。

被调研高校图书馆充分利用微信公众平台覆盖面广、传播速度快等特点，在抗“疫”期间通过微信公众平台，发布图书馆服务动态，揭示各类数字资源及获取途径，推进线上阅读推广工作，开展在线读者教育，进行在线读者心理疏导，向读者提供了及时、专业、主动、有效的远程服务。

3.2.2 远程借阅服务

被调研高校图书馆充分利用微信公众平台，及时发布抗“疫”期间图书服务动态，如闭馆消息、图书延期归还通知、远程访问服务信息等。共 21 所高校图书

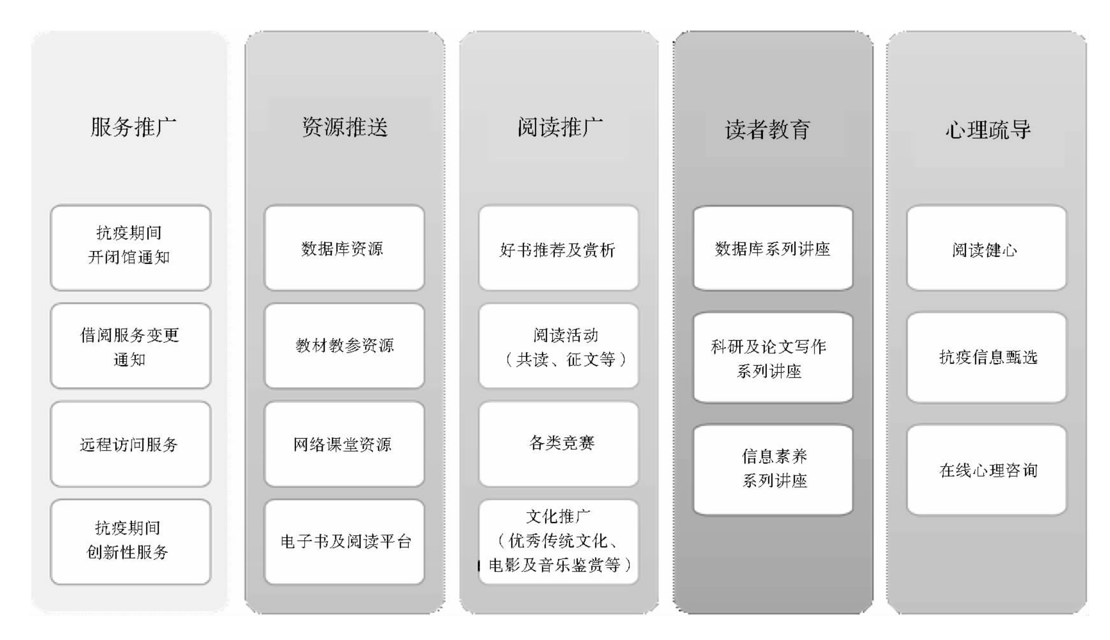


图1 "双一流"A类高校图书馆抗"疫"期间微信公众平台内容模块

馆在此期间为在校师生提供远程借阅服务，如送书到楼、"书易得"在线订购、无接触式借阅服务等，北京大学图书馆、电子科技大学图书馆等率先推出纸质馆藏送书服务，如表1所示：

表1 远程借阅服务统计

序号	所属高校	远程借阅服务	发布时间
1	北京大学	送书到楼	2月10日
2	山东大学	馆藏纸质图书电子版委托服务	2月20日
3	电子科技大学	书送达	2月25日
4	中国海洋大学	书易得订购快递到家	2月29日
5	华南理工大学	纸质图书网上预约服务	3月1日
6	南京大学	纸质图书预约出借服务	3月4日
7	西安交通大学	预约借书服务	3月4日
8	西北工业大学	预约图书借阅	3月5日
9	天津大学	无接触式借书服务	3月7日
10	重庆大学	预约借书	3月10日
11	大连理工大学	在线提交申请送书	3月11日
12	华东师范大学	到馆取书	3月11日
13	北京师范大学	图书预约外接服务	3月13日
14	东南大学	复工教职工借书	3月18日
15	中山大学	无接触借书服务	3月22日
16	中南大学	网上预借. 读者取书	3月26日
17	清华大学	预约借还服务	3月26日
18	南开大学	委托借书	3月29日
19	中央民族大学	委托借阅	4月7日
20	同济大学	线上委托借书	5月7日
21	武汉大学	预约借书和自助还书服务	5月15日

此外，3所被调研高校图书馆在微信公众平台设置抗"疫"专栏：北京大学图书馆"抗疫服务"专栏，内容包括创新服务、电子资源、资源指南及讲座；电子科技大学图书馆"抗疫服务"专栏，内容包括创新服务、资源动态、最新公告；西北工业大学图书馆"疫情特供"专栏，内容包含校外访问电子资源、疫情期间服务指南、外借图书超期等。信息的整合，体现图书馆服务的深入细致，也方便读者获取远程服务内容。

3.2.3 远程资源保障

被调研高校图书馆均利用微信公众平台进行远程资源推送。除中国农业大学图书馆仅发布一条数字阅读平台推文外，其他35所被调研高校图书馆均持续推送各类数据库资源、在线学习平台、优质电子书和数字阅读平台的远程获取及使用信息。

为响应教育部1月29日发布的《利用网络平台，"停课不停学"》工作部署，除对现有数字资源进行推送和揭示外，19所高校图书馆先后发布电子教材教参远程服务信息，其中的9所在3月前就推出了在线教材教参平台，见表2。北京大学图书馆、清华大学图书馆等9所图书馆拥有自建平台，电子科技大学图书馆用5天时间完成全新教材教参平台的搭建，保障"停课不停学"。

3.2.4 远程阅读推广

抗"疫"期间，远程阅读推广内容主要包含好书推荐、在线共读活动、各类征集及竞赛活动、在线讲座、文化推广等。

部分图书馆的好书推荐以固定栏目形式持续开展，如中国人民大学图书馆的"好书推荐"、中央民族大学图书馆"书香战疫"、南开大学图书馆"好书100"、华东师范大学图书馆的"战疫书柜"、电子科技大学图

表 2 电子教材教参平台统计

序号	所属高校	教材教参平台	平台发布时间
1	吉林大学	爱教材	2 月 6 日
2	浙江大学	爱教材	2 月 10 日
3	清华大学	清华大学教参服务平台	2 月 14 日
4	电子科技大学	电子科技大学 2019 – 2020 第二学期在线课程资源平台	2 月 15 日
5	复旦大学	第三方平台 + 复旦大学教学参考书	2 月 21 日
6	中央民族大学	超星电子图书及教材高教书苑	2 月 25 日
7	中南大学	馆藏数字资源服务平台	2 月 28 日
8	四川大学	四川大学 2019 – 2020 学年春季教材在线服务平台	2 月 29 日
9	北京航空航天大学	电子教材	3 月 3 日
10	南开大学	高等教育出版社(仅针对教师提供)	3 月 4 日
11	国防科技大学	爱教材	3 月 6 日
12	华东师范大学	教参平台	3 月 11 日
13	武汉大学	爱教材	3 月 12 日
14	兰州大学	方正 Apabi 高校教参库等	3 月 12 日
15	北京大学	电子教参平台	3 月 14 日
16	大连理工大学	超星电子教材	3 月 18 日
17	西北工业大学	电子教材	3 月 27 日
18	天津大学馆	电子教参服务	4 月 1 日
19	中国科学技术大学	中图易阅通,剑桥大学等平台	2 月 24 日 3 月 20 日

书馆“阅读战‘疫’”、武汉大学图书馆“一期一书”等。其中,武汉大学图书馆“一期一书”专栏,以馆员推荐并朗读的形式,将文字、图片和音频结合,一期推荐一本经典图书,单篇阅读量较高,推送效果突出。厦门大学图书联合研究生院、教务处面向全校教师征集的“战疫书单”,单篇阅读量达 2.5 万余次。部分图书馆还尝试性地举办在线共读活动,如北京师范大学图书馆开展“21 天读书战‘疫’进行时”,复旦大学图书馆举行“旦旦悦读——百天共读”,电子科技大学图书馆举办“阅读战 ‘疫’——探索科技与生命的意义”在线共读等。

此外,30 所被调研高校图书馆在 4.23 世界读书日到来前后,推出了内容丰富、形式多样的系列阅读推广活动。见表 3。

各馆读书月活动将线下活动移至线上,开展线上真人图书馆、各类竞赛评比、系列“云”讲座、在线展览等。其中,哈尔滨工业大学图书馆和南开大学图书馆将传统文化与在线竞赛结合,分别举办了“传承民俗,品味端午”民俗知识竞赛和传统文化与图书馆知识竞赛。大连理工大学图书馆、东南大学图书馆、复旦大学图书馆、华东师范大学图书馆等,将国内经典文学作品的品读与诵读结合,举办线上文化讲座和经典诵读大赛。电子科技大学则主办了面向四川省高校图书馆开展的“阅读战‘疫’——探寻科技与生命的意义共读活动”,52 所高校的近 2 万名师生读者参与共读。

3.2.5 远程读者教育及心理疏导

新冠肺炎疫情暴发后,高校图书馆纷纷开展线上读者教育,先后推出了由第三方提供的在线系列讲座,包含数据库使用、论文撰写等内容。上海交通大学图书馆、北京大学图书馆等 18 个图书馆在引入第三方系列讲座的基础上,开设由图书馆举办的系列在线讲座,见表 4。其中,四川大学图书馆及北京师范大学图书馆提供在线讲座个性化定制服务,大连理工大学图书馆的在线讲座提供百度网盘视频回放。

突发公共卫生事件时,读者心里健康情况不容忽视。《高等学校新冠肺炎防控指南》中指出,新冠肺炎疫情暴发后,容易产生的应激反映有焦虑(情绪易怒,害怕被传染)、抑郁(心情低落)、强迫(反复洗手、强迫性关注疫情)、出现疑病症(怀疑自己被感染)、胸闷、出汗等[16]。20 所被调研高校图书馆,通过发布病毒防疫知识、揭示相关研究数据平台、推荐心理防护疏导和疾病防控知识书目、推送健身节目、提供心理专家在线辅导、举办在线阅读及交流活动等,进行读者心里疏导。

武汉大学图书馆邀请心理学教授推荐抗“疫”及心理书籍,并发布了心理健康教育中心网络心理支持服务联系方式,供读者远程获取心理咨询。电子科技大学图书馆开展“小图共读”线上交流活动,以语音会议方式,引导学生正确面对疫情和在家远程上课的现状,并通过“为你读首诗”专栏,利用共情原理,让读者通过积极向上的诗歌,舒缓内心负性情绪。北京师范大学图书馆推出“山川相连,风月同天——图书馆员原创诗歌共克时艰”,用馆员原创抗“疫”诗歌激励读者乐观面对疫情。四川大学图书馆的“沐心小屋”通过接收读者邮件和利用阅读疗法推送相关文献展开阅读的方式,开展读者心理疏导。兰州大学图书馆在 1 月 29 日 – 2 月 23 日,连续发布 11 篇推文,及时揭示病毒研究相关数字资源及动态,帮助读者了解疫情发展。

此外,北京师范大学图书馆发挥信息素养专业优势,推出了“谣言止于智者——图兄带你识别‘新冠’假消息”等内容,让读者了解验证数字化信息的基本知识,理性面对疫情。华东师范大学图书馆发布 “疫情信息满天飞,如何辨真假”,从“移动信息素养”角度展开读者信息素养教育,避免读者因谣言带来恐慌情绪。

表3　读书月系列活动统计

序号	所属高校	读书月活动	开始时间
1	哈尔滨工业大学	"书香暖心 你我相伴"读书月系列活动	3月30日
2	北京大学	世界读书日系列活动	4月3日
3	中国人民大学	2020年资源与服务宣传月系列活动	4月3日
4	中央民族大学	中央民族大学图书馆2020年"云阅读 永相伴" ——读书宣传月暨"世界读书日"活动	4月7日
5	兰州大学	书香战疫.兰大助力——兰州大学2020年阅读推广系列活动	4月8日
6	大连理工大学	世界读书日系列活动	4月9日
7	华中科技大学	"共同家园"2020世界读书日系列主题活动	4月12日
8	清华大学	读书文化月	4月14日
9	天津大学	世界读书日系列推文	4月14日
10	华南理工大学	书香四月,"悦"读华园——2020图书馆4.23世界读书日系列活动	4月20日
11	西北工业大学	众志成城抗疫情,花开又见读书日——2020图书馆4.23世界读书日系列活动	4月20日
12	南开大学	不负韶华,阅读战"疫"——第十届 "南开读书节"系列活动	4月21日
13	南京大学	众志成城 共克时艰——用书香传递力量世界读书日系列活动	4月22日
14	东南大学	2020年东南大学第十二届读书节	4月22日
15	北京航空航天大学	世界读书日征文比赛	4月23日
16	北京师范大学	发布阅读之星、"云裳书房"120秒图书点亮活动	4月23日
17	吉林大学	2020"天涯同阅"读书季	4月23日
18	复旦大学	"阅读生命"2020年复旦大学第八届读书节	4月23日
19	华东师范大学	2020华东师范大学图书馆书香嘉年华活动	4月23日
20	厦门大学	读者节	4月23日
21	山东大学	文化节	4月23日
22	中国海洋大学	2020年万方读书月答题赢奖活动	4月23日
23	武汉大学	4.23世界读书日系列活动	4月23日
24	中南大学	悦读战"疫"2020年读书月活动	4月23日
25	中山大学	特殊时期的阅读生活——4.23世界读书日系列活动	4月23日
26	四川大学	4.23世界读书日馆长荐书	4月23日
27	电子科技大学	阅读战"疫",我们在一起——2020电子科技大学读书月活动	4月23日
28	西安交通大学	2020"书香交大.云享阅"系列活动	4月23日
29	国防科技大学	4.23世界读书日暨图书馆第十二届文献资源宣传周	4月23日
30	同济大学	同济大学图书馆2020年第十六届读者服务月活动	5月7日

4　突发公共卫生事件中高校图书馆微信公众平台"远程"服务优化策略

4.1　存在的问题

新冠肺炎疫情暴发后,各高校图书馆坚守图书馆服务师生,服务教学,服务科研的职责,利用微信公众平台从资源保障、服务保障、教学科研保障等多方面入手,发挥平台优势,积极开展远程服务。通过数据调研发现,目前高校图书馆微信公众平台远程服务尚有不足,具体如下:

(1)响应速度有待加强,内容缺乏整体规划:通过调研发现,服务类信息(闭馆通知、图书延期服务等)发布较为及时,而教学科研保障(如教材教参平台建设)、读者线上教育、读者心理疏导、线上活动等响应速度较慢。例如仅清华大学图书馆、电子科技大学图书馆等8所被调研高校图书馆在3月前发布了电子教材教参平台信息,占被调研高校的22.2%。此外,发布内容整体规划、品牌栏目建设等尚有不足,占比最大的资源推送内容趋同,缺乏个性化定制。

(2)智能咨询服务欠缺:被调研高校图书馆中,17所未开通微信公众平台智能回复功能,开通智能回复功能的16所高校中(重庆大学图书馆需绑定读者身份访问,无法获取该项服务细节)仅北京大学、北京师范大学、中央民族大学、天津大学、东南大学、四川大学6所高校图书馆针对突发公共卫生事件设置了微信公众平台智能回复,内容涵盖延迟开馆、延迟还书、校外访问等读者最关心的问题。详见表5。

表 4 图书馆系列讲座统计

序号	所属高校	图书馆在线讲座	发布时间
1	上海交通大学	思源微课 在线春季培训	2 月 5 日 3 月 25 日
2	北京大学	1 小时讲座 Online	2 月 15 日
3	厦门大学	讲座直播	2 月 19 日
4	华东师范大学	授渔小讲堂	2 月 28 日
5	清华大学	图书馆在线讲座	2 月 29 日
6	西安交通大学	信息素养线上讲座	2 月 29 日
7	浙江大学	求真一小时	3 月 9 日
8	复旦大学	“云”培训	3 月 13 日
9	四川大学	一小时专题讲座	3 月 17 日
10	北京师范大学	“云”讲座	3 月 18 日
11	兰州大学	“一小时讲座”系列之“停课不停学”线上师生信息素养提升计划	3 月 19 日
12	天津大学	天图微课	3 月 20 日
13	山东大学	春季课堂	3 月 27 日
14	西北工业大学	翱翔微课	3 月 28 日
15	吉林大学	资源使用在线培训	3 月 31 日
16	大连理工大学	信息素养. 在线直播	4 月 1 日
17	华南理工大学	线上开讲	4 月 7 日
18	东南大学	云讲座	5 月 5 日

表 5 智能咨询服务情况统计

序号	所属高校	智能咨询服务
1	北京大学	设置自动回复，并设置“抗疫服务”专栏
2	北京师范大学	自动回复涵盖：延迟开馆、延迟还书、校外访问、VPN 等诸多问题
3	中央民族大学	智能回复“图图”，内容涵盖：延时开馆、延期还书等
4	天津大学	智能咨询“小图”，涵盖：疫情期间闭馆通知、疫情期间还书等
5	东南大学	针对延期开馆、延期还书等设置自动服务
6	四川大学	含服务变更、数字资源使用

（3）线上阅读活动形式较为单一：在线阅读活动多以“共读”形式开展，图书馆发布书单，单向对读者输出，缺乏互动活动开展和阅读引导。与第三方联合举办的活动内容重合，如英语口语大赛、阅读打卡赢奖品等，个性化定制较少。

（4）对读者心理疏导重视不够：被调研高校图书馆中，仅 55.6% 通过抗“疫”相关文献资源推广，开展阅读健心；仅 5.56% 的图书馆帮助读者通过信息甄别，理智面对疫情；仅 8.3% 的图书馆尝试通过在线活动等途径，与读者交流，帮助其缓解紧张情绪；仅 1 所图书馆与心理学专业教授合作，开展在线读者心理疏导。整体情况如表 6 所示：

表 6 读者心理疏导及疾病防控相关内容占比

序号	所属高校	1.25－5.24 推文总数（条）	心理健康及疾病防控相关内容数量（条）	心理健康及疾病防控相关内容占比（%）
1	电子科技大学	64	6	9.38
2	中山大学	199	14	7.04
3	武汉大学	106	7	6.60
4	四川大学	33	2	6.06
5	兰州大学	262	14	5.34
6	中南大学	72	3	4.17
7	上海交通大学	108	4	3.70
8	北京师范大学	140	4	2.86
9	中央民族大学	71	2	2.82
10	吉林大学	153	4	2.61
11	山东大学	136	3	2.21
12	南京大学	104	2	1.92
13	南开大学	182	3	1.65
14	复旦大学	124	2	1.61
15	清华大学	126	2	1.59
16	西北工业大学	67	1	1.49
17	华南理工大学	77	1	1.30
18	中国人民大学	92	1	1.09
19	天津大学	330	3	0.91
20	华东师范大学	165	1	0.61

4.2 优化策略

通过上述分析，高校图书馆可通过加强内容整体规划、开展个性化定制服务、开通智能在线问答、加强在线读者心理疏导等，进一步完善微信公众平台服务内容，提升远程服务质量。

高校图书馆应提前搭建远程服务内容框架，做好远程服务常态化准备。高校图书馆通过微信公众平台开展的远程服务，内容可由资源服务、借阅服务、阅读推广服务、读者在线教育、读者心理疏导等模块组成。如图 2 所示：



图 2 微信公众平台远程服务内容框架

（1）数字资源分类推送。除揭示可供远程获取的资源外，可尝试结合不同学科进行分类推送。如上海交通大学图书馆以不同学科大礼包形式，整合不同学

科数字资源包,个性化推送。分类推送能避免推送内容趋同,提高资源服务时效。

(2)开展特色借阅服务。突发公共卫生事件发生时,若实体图书馆不能提供借阅服务,可酌情开展针对在校师生的馆藏资源送达服务。还可在保护知识产权的前提下,开展线上数字资源借阅,将数字教材教参或其他文献资源以数字借阅的方式提供给师生,满足师生科研学习需求。

(3)丰富在线活动内容及形式。除推送好书外,可利用互联网平台,改变内容单向输出的单一性,开展互动性强的在线活动,如在线阅读沙龙,在线真人图书馆,在线文化类系列讲座、在线展览等。远程互动在增强活动趣味性和参与度的同时,在一定程度上满足了读者的交流需求。

(4)加强在线读者教育及心理疏导。图书馆需充分发挥专业馆员优势,引进第三方讲座的同时开展图书馆远程读者教育。除信息素养教育外,应增加系列人文素养讲座,通过传播优秀文化,树立文化自信,缓解读者可能出现的心里焦虑。此外,作为校内重要的信息枢纽,图书馆应整合资源,及时发布可靠的疫情信息,缓解读者因疫情产生的紧张情绪。还可联合相关单位,为读者提供在线心理咨询,开展远程心里疏导。

(5)完善智能 Q&A 注重读者反馈。利用微信公众平台自动回复功能或引入第三方产品,逐步完善微信公众平台智能 Q&A 功能。帮助读者快速获取信息的同时,快速收集读者关注热点,促进平台自我完善。

5 结语

新冠肺炎疫情暴发后,图书馆线下服务受到挑战,挑战也是变化的契机。高校图书馆作为学校文献与文化中心,需承担起资源保障、信息服务、读者教育等诸多职责。通过此类突发公共卫生事件,高校图书馆需改变服务模式,线上线下结合,远程服务常态化,保障图书馆服务不断线。本文从实践角度,分析了目前高校图书馆利用微信公众平台开展远程服务的现状及不足,并提出优化策略。以期为高校图书馆应对突发公共卫生事件时,有效开展远程服务提供参考和借鉴。

参考文献:

[1] 中华人民共和国国务院.突发公共卫生事件应急条例[M].北京:中国法制出版社,2003.

[2] YOUSUF A M, PETER G. The COVID-19 (Coronavirus) Pandemic: reflections on the roles of librarians and information professionals[J]. Health information & libraries journal, 2020, 37(2): 158－162.

[3] PHILLIPS S J, ARNESEN S J, LOVE C B. The language of disease outbreaks, disasters, and public health emergencies: the role of the US National Library of Medicine [EB/OL]. [2020－04－30]. https://doi.org/10.1017/dmp.2014.32.

[4] National Library of Medicine. Coronavirus disease 2019(COVID-19)[EB/OL]. [2020－04－30]. https://www.nlm.nih.gov/.

[5] MA J X, LYNNE S, ERICA K. Emerging roles of health information professionals for library and information science curriculum development: a scoping review[J]. Journal of the Medical Library Association, 2018,106 (4):432－444.

[6] AMY E D, ROBIN M F. New roles for hospital librarians: a benchmarking survey of disaster management activities[J]. Journal of the Medical Library Association, 2013, 101(4):315－318.

[7] 杨思洛,郑梦雪,王启云. 突发公共卫生事件中的公共图书馆危机管理[EB/OL]. [2020－04－30]. http://kns.cnki.net/kcms/detail/44.1306.G2.20200421.1235.004.html.

[8] 魏永丽,韦汉淬,罗燕萍.图书馆突发公共卫生事件应急机制构建探索[J]. 图书情报工作,2015,59(S1):1－2,8.

[9] 马竹英,王川军.图书馆应对公共卫生突发事件的对策[J].河南图书馆学刊,2010,30(2):74－76.

[10] 周静萍.从突发公共卫生事件看中小图书馆信息管理与服务[J].医学信息学杂志,2009,30(6):54－58.

[11] 史惠媛.高校图书馆传染病突发公共卫生事件危机管理研究[J].图书馆建设,2010,(5):71－73.

[12] 黄唯.突发公共卫生事件对高校图书馆的启示[J]. 农业图书情报学刊, 2009,21(11):226－228.

[13] 廖利香.高校图书馆网站栏目设置研究:以突发事件相关栏目为例[J].图书馆学刊,2014,36(9):18－20.

[14] 朱虹,闫蓓,张彦如.医学图书馆应对突发公共卫生事件的对策[J].中华医学图书情报杂志, 2015(5):50－52.

[15] 何玮,陈锐,程瑾,等.医学图书馆在突发事件卫生信息服务中的角色定位及措施探讨[J].医学信息学杂志, 2009,30(2):12－15.

[16] 教育部应对新型冠状病毒感染肺炎疫情工作领导小组办公室.高等学校新型冠状病毒肺炎防控指南[M].北京:人民卫生出版社,2020.

作者贡献说明:

喻梦倩:负责研究定位、框架设计、论文初稿撰写与修改;
高晓晶:负责数据搜集与整理;
张毓晗:负责文献搜集与论文审校;
杨家燕:负责文献搜集与整理。

The Current Situation and Strategy of Remote Service of WeChat Public Platform in University Libraries in Public Health Emergencies
——Taking 36 "Double First-Class" University Libraries as Examples

Yu Mengqian Gao Xiaojing Zhang Yuhan Yang Jiayan
The library of University of Electronic Science and Technology of China, Chengdu 611731

Abstract: [**Purpose/significance**] This paper analyzes the current situation of remote service of university libraries through WeChat public platform, discuss remote service strategy of university libraries in response to public health emergencies, especially in the current special period of the COVID-19 epidemic, and provides reference for university libraries to carry out the remote service of WeChat public platform. [**Method/process**] Through the investigation and analysis of the WeChat data of 36 "Double First-Class" university libraries, this paper analyzed the current situation, main service contents and existing problems of remote service carried out by university libraries through WeChat public platform, and put forward corresponding optimization strategies. [**Result/conclusion**] WeChat has become the important platform for university libraries in remote service in the new media environment. The university libraries should make the emergency service plan. When there is a public health emergency, it should focus on resource guarantee, service guarantee, online education of readers, etc. to provide strong support for teaching, scientific research and personnel training.

Keywords: public health emergency university library WeChat public platform remote service